



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Comutitres - carte imagine'R

Question écrite n° 32661

### Texte de la question

M. Jean-Louis Thiériot interroge M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sur la situation des 6 500 lycéens, apprentis ou étudiants qui, ayant souscrit et payé un abonnement imagine'R pour l'année 2020-2021, ne parviennent pas à obtenir leur carte de transport. Alors que la rentrée scolaire et étudiante est largement entamée, ces jeunes sont contraints d'acheter des carnets de tickets pour se déplacer sans parvenir pour autant à se faire rembourser l'abonnement souscrit. Cette double dépense est une charge très importante pour les familles en cette rentrée économiquement compliquée, en particulier pour les familles qui ont plusieurs enfants concernés. Alors que le problème est semble-t-il connu depuis le mois de juillet 2020, le groupement d'intérêt économique Comutitres, qui assure la gestion des titres de transport télébilletique Navigo en Île-de-France pour le compte des transporteurs OPTILE, RATP et SNCF, n'a toujours pas trouvé de réponse technique ni apporté de solution alternative aux intéressés. M. le député propose donc à M. le ministre d'intervenir pour débloquer la situation et accélérer la remise de leur pass imagine'R aux jeunes concernés afin de faire cesser cette situation absurde de double règlement. Il le prie également de s'assurer que les abonnés en question soient effectivement indemnisés du coût induit par l'achat des titres de transport rendu nécessaire depuis la date de début de leur abonnement. Enfin M. le député interroge plus largement M. le ministre sur la nécessité pour les autorités organisatrices de la mobilité de gérer elles-mêmes l'émission des titres de transport. Il lui semble en effet qu'une gestion directe permettrait une résolution plus rapide et efficace des problèmes éventuellement rencontrés. Il souhaite connaître son avis sur le sujet.

### Texte de la réponse

Île-de-France Mobilités, qui est l'autorité organisatrice des transports en Île-de-France, a pris avec le groupement d'intérêt économique (GIE) Comutitres les mesures pour remédier aux dysfonctionnements soulignés. L'incident technique est aujourd'hui résolu et les clients concernés par cet incident ont pu être remboursés de leurs doubles dépenses. Le nécessaire a également été fait afin que ce type d'incident ne se reproduise pas : les outils en place ont été renforcés afin de permettre d'identifier plus rapidement toute anomalie dans le parcours de souscription. Ceci devrait permettre de limiter les incidents de masse et de résoudre rapidement le cas des clients concernés par un dysfonctionnement technique. S'agissant de la nécessité pour les autorités organisatrices de la mobilité de gérer elles-mêmes l'émission de leurs titres de transport, il leur appartient de décider de la manière dont elles souhaitent gérer la billettique de leurs services de transport. Ce choix relève des collectivités locales, qui sont les mieux à même d'apprécier les besoins des usagers.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Louis Thiériot](#)

**Circonscription :** Seine-et-Marne (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 32661

**Rubrique** : Transports urbains

**Ministère interrogé** : [Transports](#)

**Ministère attributaire** : [Transports](#)

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [29 septembre 2020](#), page 6626

**Réponse publiée au JO le** : [28 décembre 2021](#), page 9264